العلاقات الاجتماعية

(تعريفها – أهميتها – تصنيفها – مستوياتها – أنواعها – العوامل المتحكمة بها – الاتجاهات النظرية المفسرة لطبيعتها)

الدكتور

حسام الدين فياض

٢٠١٦

نحو علم اجتماع تنويري

المتعلم هو من عرف كثيراً عن الآخرين، و الذكي هو من فهم نفسه، و القوي هو من تحكم في الآخرين، أما الأقوى فهو من امتلك زمام الأمور.......

أديب صيني

لاوتسو تاويته كينج

أولاً- تعريف العلاقات الاجتماعية:

تعني العلاقة ربط شيء بشيء آخر. وعلى الصعيد الإنساني نجد أن كل فرد مرتبط بالآخر تحت مسميات مختلفة (آباء، أخوة، أصدقاء، زملاء، جماعات، مؤسسات... إلخ)، فهو مندمج في نسيج وفضاء اجتماعي يقوم على شبكة من التبادلات المعقدة التي توجه أفعاله وتنشئته الاجتماعية، فهذا الربط بين عنصرين أو أكثر يعني وجود نوع من التأثير المتبادل، وهذا يؤدي بنا إلى مفهوم التفاعل، فلا يمكن تصور وجود تفاعل بين طرفين اجتماعيين دون أن نقول بوجود علاقة.

لذا تنشأ الحياة الاجتماعية نتيجة **للتفاعل الاجتماعي**[١] بين الأفراد فإذا تقابل عدد من الأفراد وجهاً لوجه بدء الاتصال والتفاعل فيما بينهم وعن طريق هذا التفاعل تنشأ العلاقات الاجتماعية. فالعلاقات الاجتماعية هي ذلك الموقف الذي من خلاله يدخل شخصان أو أكثر في سلوك معين واضعاً كل منهما في اعتباره سلوك الشخص الآخر، بحيث يتم توجيه سلوكه على هذا الأساس وعلى ذلك تشمل العلاقات الاجتماعية إمكانية تحديد سلوك الأفراد بطرق خاصة فمحتوى كل علاقة اجتماعية يختلف على أساس التعاون، التنافس، الصراع، العداوة، التجاذب، الصداقة، الشهرة.

بناءاً على ما تقدم يمكننا تعريف **العلاقات الاجتماعية** بأنها: **" الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع، والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في بوتقة المجتمع " أو " هي صورة من صور التفاعل الاجتماعي بين طرفين أو أكثر بحيث تكون لدى كل طرف صورة عن الآخر والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على حكم كل منهما للآخر، ومن صور هذه العلاقات الصداقة والروابط الأسرية والقرابة**

[١] هو مجموع العمليات المتبادلة بين طرفين اجتماعيين في موقف أو وسط اجتماعي معين، بحيث يكون سلوك أي منهما منبهاً أو مثيراً لسلوك الطرف الآخر ويجري هذا التفاعل عادة عبر وسيط معين ويتم خلال ذلك تبادل رسائل معينة ترتبط بغاية أو هدف، وتتخذ عمليات التفاعل الاجتماعي أشكالاً ومظاهر مختلفة إلى علاقات اجتماعية معينة.

وزمالة العمل والمعارف والأصدقاء ". وتعتبر العلاقات الاجتماعية التي تتبلور بين الأفراد في مجتمع ما بناءاً على تفاعلهم مع بعضهم البعض - بغض النظر عن كونها علاقات إيجابية أو سلبية - من أهم ضرورات الحياة الاجتماعية. وعليه فإن موضوع العلاقات الاجتماعية أصبح يحتل مكانة هامة في العلوم الاجتماعية. وقد أشارت الدراسات التحليلية التي تناولت بالدراسة والبحث موضوع العلاقات الاجتماعية إلى أنها تبدأ بفعل اجتماعي يصدر عن شخص معين يعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر، ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين أو بين الفعل ورد الفعل اصطلاح **التفاعل**. لذا لابد أن نفرق بين الفعل الاجتماعي وبين الفعل الإنساني حسب **" ماكس فيبر"**. فالفعل الإنساني: **" هو (فقط) ذلك السلوك أو النشاط، الذي يمكن أن ننسب إليه قصد أو معنى ذاتي لتبرير ما قام به الفاعل من نشاط "**. أما الفعل الاجتماعي **" هو أحد أنواع الفعل الإنساني، حيث له خصوصية تميزه عن غيره من الأفعال، وهو يعتبر الأساس الذي تقوم عليه "السوسيولوجية الفيبرية"، ويأخذ صفة الفعل الاجتماعي، إذا تعلق معناه المقصود من قبل فاعله أو فاعليه بسلوك الآخرين، الذين يوجهون حدوثه"**. إذاً الفعل الاجتماعي هو الذي يتوجه بسلوك الغير، ويرتبط بمعنى مشترك معه، فالمعنى الذي يفكر فيه الفرد ويقصده هو الذي يجعل الفعل الذي يقوم به اجتماعياً. والتفاعل الاجتماعي بما ينطوي عليه من علاقات ناشئة في إطاره، يقوم على أساس مجموعة من المعايير التي تحكم هذا التفاعل من خلال وجود نظام معين من التوقعات الاجتماعية في إطار الأدوار والمراكز المحددة داخل المجتمع. ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية(٢) المرتبطة بموقف معين. وتؤدي العلاقات الاجتماعية إلى ظهور مجموعة من التوقعات الاجتماعية

(٢) ترى نظرية **التوقع الاجتماعي** أن الفرد يقرر أن يتصرّف بطريقة معينة لأن هناك دافع يحفّزه على اختيار سلوك معين دون السلوكيات الأخرى، بسبب النتيجة التي يتوقع الحصول عليها من ذلك السلوك. أما جوهر النظرية فهو أن الدافع لاختيار سلوك معين يحدد من خلال الرغبة في النتيجة. لكن ثمة أمر جوهري في هذه النظرية وهو عملية **الاستعراف** كيفية تعامل الفرد مع العناصر المحفّزة، ويتم ذلك قبل اتخاذ الخيار النهائي. النتيجة ليست العامل الحاسم الوحيد في اتخاذ قرار كيفية التصرف. تتمحور نظرية التوقع حول العمليات الذهنية فيما يتعلق بالاختيار أو الخيارات. فهي تشرح العمليات التي يخضع لها الفرد لتقرير الخيارات.

الثنائية، الأمر الذي أدى بالباحثين في هذا الصدد إلى تصنيف تلك العلاقات إلى عدة أقسام متمايزة في شكلها، فقد تكون العلاقات الاجتماعية مؤقتة أو طويلة الأجل وقد تكون ممتدة ومتشعبة أو على النقيض محدودة النطاق.... إلخ. كما أنها تنطوي على قدر متفاوت نسبياً من الاتصال الهادف، بل وإمكانية المعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر في إطار ذات العلاقة.

ثانياً- أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمجتمع:

تكمن أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية من خلال الإجابة عن الأسباب الأولية التي تفرض على أفراد المجتمع إيجاد علاقات و روابط اجتماعية فيما بينهم. وتنحصر تلك الأسباب في جملة من الدوافع أهمها:

* **الدوافع النفسية:** حيث إن العلاقات الاجتماعية تشبع مجموعة من الحاجات النفسية الهامة لدى الفرد مثل (الحاجة للأمن، للحب، الانتماء)، وبدونها لا يشعر بالمتعة والسعادة في صحبة الغير.

* **الاهتمامات العامة:** إن وجود علاقات اجتماعية، تربط بين الأفراد والجماعات، مما يفرز نوعاً من الاهتمامات والأهداف العامة والمشتركة التي يتعاون الجميع من أجل تحقيقها.

* **الاعتماد المتبادل:** في حقيقة الأمر لا تستطيع الجماعات الاجتماعية تحقيق الاكتفاء الذاتي معتمدة على إمكانياتها الذاتية. بل لابد من الاعتماد المتبادل بينها وبين الجماعات الاجتماعية الأخرى لإحداث العلاقات الاجتماعية بين هذه الجماعات، ومن ثم استقرار المجتمع وتطوره.

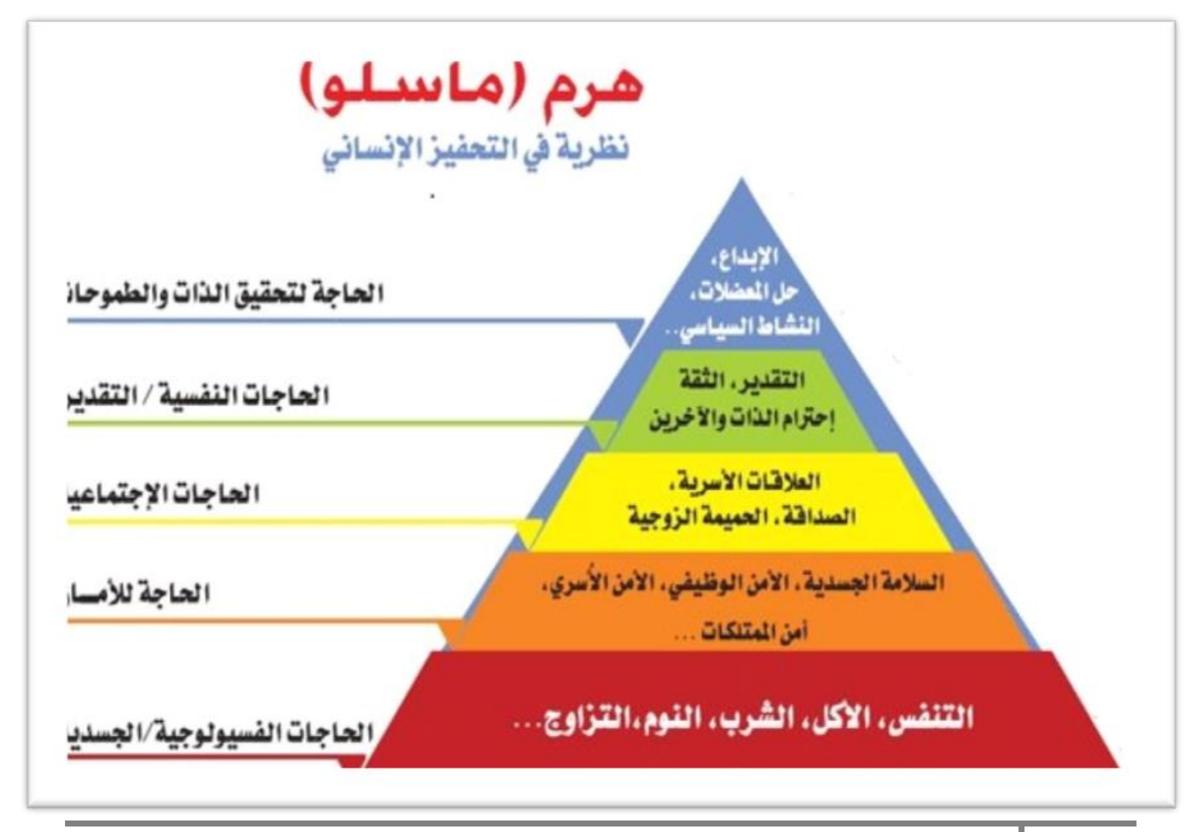
* **المعتقدات الدينية:** فالدين يطالب الأفراد بالتعاون والتآلف، وكذلك تشجيع العمليات الاجتماعية الإيجابية كالتوافق، والانسجام والتناسق والمؤازرة والافتخار.

* **القوة:** إذا العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر وذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من أجل سيادة علاقات سوية.

في هذا السياق نجد أن **ماسلو قدم** ما يعرف بهرم الحاجات الإنسانية الذي وضع فيه وبالتدريج الحاجات التي يحتاج الفرد إلى إشباعها، ولقد كانت هذه الحاجات حسب ترتيبها ابتداءً من قاعدة الهرم إلى قمته كالتالي:

١) الحاجات الأساسية المتمثلة بالأكل والشرب والملبس والمأوى.
٢) الحاجات الأمنية، كتوفير سبل الأمن والسلامة.
٣) الحاجة الاجتماعية، كالحاجة إلى الانتماء والعلاقات مع الآخرين، والتكافل الاجتماعي.
٤) الحاجة إلى التقدير والمتمثلة بالإطراء والشكر وتقدير الانجازات.
٥) الحاجة إلى إثبات الذات، كالمبادرة واتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف الشخصية.

ويرى ماسلو أن إشباع حاجات المستوى الأدنى تقود إلى إشباع حاجات المستوى الأعلى.



- العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية: في حقيقة الأمر هناك مجموعة من العوامل، وهي كالآتي:

- ✓ **- السمات الشخصية:** فهي تؤثر في سلوك صاحبها، " حيث نظرته لنفسه ونظرة الآخرين إليه ". وبالتالي فإن ذلك يؤثر في طبيعة علاقته بالآخرين. ونلاحظ أن علاقة ذوي الاحتياجات الخاصة بالعاديين تختلف تماماً عن علاقاتهم بعضهم ببعض.
- ✓ **خبرات الفرد الخاصة:** والتي تسهم في تكوين أفكاره وتشكيل ميوله واهتماماته فينعكس ذلك كله على سلوكه الاجتماعي وعلاقته بالآخرين.
- ✓ **بيئة الفرد:** التي ينشأ فيها، وتؤثر في سلوكه الاجتماعي وتحدد طبيعة علاقته الاجتماعية بالآخرين.
- ✓ **التقدم العلمي والتكنولوجي:** فما يحدثه التقدم العلمي والتكنولوجي من تغيرات هائلة في المجتمع، يؤثر بشكل واضح على علاقات أفراد المجتمع وجماعاته.

ثالثاً- تصنيفات العلاقات الاجتماعية:

صنف العلماء الاجتماع العلاقات الاجتماعية إلى أربعة أنماط تتمثل، فيما يلي:

١- علاقات اجتماعية طويلة الأجل وعلاقات اجتماعية وقتية:

أ- العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل: هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر لفترة معينة من الزمن، تؤدي إلى ظهور مجموعة من التوقعات الاجتماعية الثابتة، وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوج والزوجة، والعلاقة بين الأب والابن من العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل.

ب- العلاقات الاجتماعية وقتية: هي نموذج التفاعل المتبادل الذي لا يستمر إلا فترة قصيرة من الزمن، كما هو الحال بالنسبة لقائد السيارة الذي يريد إقناع رجل الشرطة بأنه لم يكن مخطئاً، ومن أمثلتها أيضاً التحية العابرة بالطريق، والعلاقة بين البائع والمشتري.

٢- العلاقات الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة:

إن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوياً، وإنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل، وبالتالي فإن الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء إلى الإحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الآخر، وأيضاً بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقة وإنما يتم في إطار المؤسسات التنظيمية العامة، والعكس صحيح في العلاقات المباشرة.

٣- العلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية:

تتمثل العلاقات الاجتماعية الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة والعواطف التي بينهم. وتتمثل العلاقات الاجتماعية الخارجية في علاقات الجماعة مع البيئة المحيطة بها. وقد تناول هذين النوعين من العلاقات بالتفصيل العالم الأمريكي " **جورج هومانز** " عند تحليله للتفاعل في الجماعات الصغيرة، وهو من الرواد المؤسسين لنظرية التفاعل (**التبادل الاجتماعي**).

٤- العلاقات الاجتماعية الإيجابية والسلبية:

تؤدي العلاقات الاجتماعية الإيجابية إلى الاتفاق أو الجماع، وهذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك ووحدة وتكامل المجتمع، ومن أمثلة هذه العلاقات، **العلاقات التعاونية أساسها التعاون والاحترام**. بينما العلاقات الاجتماعية السلبية أو المفرقة هي التي تؤدي إلى عدم الاتفاق وعدم الإجماع. وهذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التماسك والتفكك في المجتمع، ومن أمثلتها: **التنافس السلبي والصراع.**

رابعاً: مستويات العلاقات الاجتماعية:

إن الأساس في العلاقات الاجتماعية هو تبادل للتأثير والتأثر، ويعد التبادل بهذا المعنى أعلى مستويات التبادل الاجتماعي. حيث تتطور العلاقات في مستويات متتابعة، ومن أهم هذه المستويات ما يلي:

* **المستوى الأول: العلاقات اللا تبادلية:** في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية لا يتزامن "أ" مع وجود "ب" ولا يؤثر "أ" في "ب" ولا يتأثر به. ومعنى هذا أنه يوجد "أ" ويوجد "ب" ولا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي حقيقي. أو يوجد "أ" وتوجد بيانات عن "ب" ويطلب من "أ" أن يحكم على سلوك "ب" من تلك البيانات فكأن استجابات "أ" تتأثر في أحكامها بمعلوماته عن "ب".

* **المستوى الثاني: علاقات الاتجاه الواحد:** في هذا المستوى لا يتزامن وجود "أ" مع وجود "ب"، ويتأثر "أ" في سلوكه بسلوك "ب"، ولا يتأثر "ب" بسلوك "أ"، مثل أن يشاهد "أ" برنامجاً في التلفزيون يعده ويقدمه "ب" فيتأثر "أ" بسلوك "ب" لكنه يؤثر فيه ولا يحدث بينهما تفاعل حقيقي. حيث أن "ب" تكون له تأثيرات عديدة على الكثير من الأفراد، بينما الأفراد الآخرين لا يستطيعون أن يؤثروا في "ب" لأنها ليست علاقة مباشرة ولا تبادلية بل مقيدة ومحدودة.

* **المستوى الثالث: العلاقات شبه التبادلية:** تتم العلاقة في هذا المستوى بين "أ" و "ب" وفق خطة مرسومة أو حوار مكتوب، حيث يواجه الفرد "أ" الفرد "ب" ويتخذ منه سلوكاً محدداً وفق نظام دقيق لا يحيد عنه. فهنا يبدو أن هناك تفاعل اجتماعي بينهما ولكن في الحقيقة ما هو إلا قيام الفردين بدورهما المنوط بهما تبعاً لتوجيهات الإدارة أو المسؤول عنهما.

* **المستوى الرابع: العلاقات المتوازنة:** يتوازن في هذا المستوى وجود "أ" مع وجود "ب"، ويجمع بينهما موقف واحد، حيث يتحدث "أ" إلى "ب" وهذا الأخير لا ينصت إليه، وكذلك الحال بالنسبة لـ "ب"، حيث يتحدثان في نفس الوقت ولا ينصت الواحد إلى الآخر.

* **المستوى الخامس: العلاقات المتبادلة غير المتناسقة:** تعتمد الاستجابات في هذا المستوى على فرد واحد حيث يحدث تفاعل بين "أ" و "ب" ولكن عندما "أ" يحدث تفاعل فإن "ب" يستجيب على حسب سلوك "أ" بينما "أ" لا يعتمد في استجابته على سلوك "ب"، هذا ما يحدث في اختبارات المقابلة وخاصة عندما تكون الأسئلة معدة من قبل ومحددة. فعندما يسأل الباحث "أ" الفرد "ب" فإن استجابته تتأثر بأسئلة "أ"، ولكن "أ" لا تتأثر أسئلته باستجابات "ب".

* **المستوى السادس: العلاقات التبادلية:** يعتبر هذا المستوى أصح صور العلاقات الاجتماعية. حيث أن هذا المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي. ويعني التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر، فكما يؤثر فرد ما في غيره فإنه أيضاً يتأثر بهم، فيصبح بذلك مؤثراً ومستجيباً معاً. ويمكن أن يكون التبادل بين فردين أو بين جماعتين. وبما أن العلاقات المتبادلة تعتبر من أهم أنواع العلاقات الاجتماعية فإنها تمثل الصرح الذي يقوم عليه علم النفس الاجتماعي.

خامساً: أنواع العلاقات الاجتماعية:

وُضعت تصنيفات متعددة للعلاقات الاجتماعية، وترجع كثرة التصنيفات وتعددها إلى اختلاف الأسس والمعايير التي يتخذها العلماء أساساً للتصنيف، فمنهم من يصنف العلاقات وفقاً لأشكال وطبيعة المجتمعات ومنهم من يصنفها بناءً على طبيعة العلاقة الاجتماعية بحد ذاتها مثل: **نشأة العلاقة، وعموميتها، واستمرارها.** وفيما يلي سنعرض أهم أنواع العلاقات الاجتماعية، وهي كما يلي:

١- **العلاقات الأولية والثانوية:** حاول بعض العلماء تصنيف العلاقات وفقاً لنوع الاتصال والتفاعل بين الأفراد. نذكر من بين هؤلاء العلماء " **تشارلز كولي** " صاحب كتاب عن التنظيم الاجتماعي، حيث ميّز فيه بين نوعين من العلاقات، هما: **العلاقات الأولية والثانوية.**

* **العلاقة الأولية:** هي كما يعرفها كولي علاقة الوجه للوجه. وبعبارة أخرى هي علاقة مباشرة تنشأ عن طريق الاتصال بين عدد محدود من الأفراد. تتسم بالعمق والخصوصية، والكلية، والدوام النسبي، فضلاً عن أنها تعتبر غاية في ذاتها بمعنى أنها لا تكون وسيلة لتحقيق منفعة مادية أو مصلحة خاصة. من نتائج هذه العلاقة المباشرة الاندماج الكلي بين الأعضاء، بحيث يجد الفرد نفسه جزءاً لا يتجزأ من الجماعة التي ينتمي إليها، فتندمج شخصيته في شخصية الجماعة ولا يتحدث عنها إلا بكلمة نحن أو جماعتنا.

* **العلاقة الثانوية:** هي علاقة غير مباشرة، تتحكم فيها القواعد الموضوعية والنظم القائمة في الجماعة تتصف بالسطحية، والعمومية والنفعية والجزئية.

٢- **العلاقات الأفقية والرأسية:** لما كان بناء الجماعة يشمل على مراكز متدرجة فإن طرق الاتصال وأنماط التفاعل، وأشكال العلاقات تتحدد تبعاً لذلك. وقد جرت العادة على تقسيم العلاقات الاجتماعية وفقاً لبناء المراكز وأساليب الاتصال في الجماعة إلى نوعين:

* **العلاقات الأفقية:** وينشأ هذا النوع من العلاقات بين الفئات الاجتماعية المتماثلة أو بين الأشخاص الذين يشغلون مراكز متجانسة كجماعات الأصدقاء وزملاء العمل.

* **العلاقات الرأسية:** تنشأ بين أصحاب المراكز العليا والدنيا في الجماعة أو التنظيم. ومن المعروف أن تنظيم العمل في أغلب المنظمات والمؤسسات الحديثة يسير وفقاً للتنظيم البيروقراطي الذي يعتمد على توزيع القوى البشرية والاختصاصات، وتحديد المسؤوليات بحيث يصبح كل فرد مسؤول عن أداء واجباته بصورة فعالة. وإتباع مبدأ تسلسل السلطة بشكل هرمي يجعل كل وظيفة تخضع لحكم وإشراف وظيفة أعلى منها، والخضوع للوائح والأحكام المطلقة خضوعاً تاماً. وأداء العمل بروح رسمية بعيدة عن الاعتبارات الرسمية الشخصية ولذلك فإن نمط الاتصال في هذه المنظمات يتم بطريقة محددة، فالفرد يتصل برئيسه المباشر، وهذا الأخير يتصل برئيسه الأعلى، والرئيس الأعلى يتصل بما هو أعلى منه في المكانة وهكذا. ورئيس المنظمة إذا اتخذ قراراً أبلغه إلى المراكز الدنيا بالطريقة نفسها ولكن في الاتجاه العكسي.

وبهذه الصورة تصبح العلاقات الرأسية النمط السائد في المنظمات البيروقراطية وتتسم بوجود بعد اجتماعي بين الأشخاص الذين يشغلون مراكز متفاوتة في التنظيم.

٣- **العلاقات المجمعة والمفرقة:** اتجه فريق من العلماء إلى التفرقة بين العلاقات على أساس ما تحدثه من تقارب أو تباعد بين الأفراد والجماعات، نذكر من بين هؤلاء عالم الاجتماع الأمريكي " **ويليام جراهام سامنر**" الذي يذهب للقول بوجود نوعين من العلاقات هما: **العلاقات المجمعة:** هذه العلاقات تؤدي إلى تقوية الروابط بين أفراد الجماعة الداخلية وتعمل على توحيد مشاعرهم واتجاهاتهم ومواقفهم حيال الجماعات الأخرى. **أما العلاقات**

المفرقة: هذه العلاقات تعبّر عن مشاعر واتجاهات أفراد الجماعة الداخلية حيال الجماعات الخارجية. ومعنى ذلك أنه في إطار الجماعة الواحدة أو التنظيم الواحد توجد علاقات مجمعة تربط بين أفراد الجماعة أو التنظيم وتعمل على تحقيق التكامل الداخلي وتساعد على استقرار الجماعة أو التنظيم. وفي نفس الوقت توجد علاقات مفرقة تعبر عن مشاعر العداء لأفراد الجماعة الأخرى داخل نفس التنظيم.

سادساً: العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:

تنشأ بين الأفراد علاقات اجتماعية وهذه الأخيرة تتحكم فيها عدة عوامل نوردها فيما يلي:

١- **القيم:** تمثل القيم الاتفاق السائد بين أعضاء الجماعة والذي يختص بتحديد نمط سلوك الأفراد بها، والتي تعتمد على المشاعر والمعتقدات العامة ، فالقيم تشكل نسقاً معنوياً يجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى تحقيق الأهداف، لا على أنها محاولات لإشباع الرغبات. قد تظهر هذه القيم منذ فترة طويلة عند أعضاء التنظيم فيكون الأفراد الذين يدينون بنفس القيم أكثر تفاعل مع بعضهم البعض، في حين تكون بعض القيم تكونت عند الأفراد عند تفاعلهم، فتكون نتيجة بدلاً من سابقة.

وتشتمل القيم على كل الموضوعات والظروف التي أصبحت ذات معنى من خلال تجربة الإنسان الطويلة كالشجاعة، القوة، ضبط النفس، الحب، الحرية، العدالة... إلخ والقيم ليست هذه الصفات فقط بل هي أنماط السلوك التي تعبر عن هذه القيم. وتتغير القيم تحت ضغط العوامل كالتغيير التكنولوجي، انتشار السكان... إلخ، فتختلف من منطقة لأخرى، وترتبط أكثر بالتنظيمات، حيث تضفي على **السلطة الكاريزمية**[٣] مثلاً صفة الشرعية، فيعتبر القائد مزوداً بقوى مقدسة خارقة للطبيعة، ويصبح يمثل القيم والمثل العليا أو الجيدة.

---

[٣] **كاريزما:** هي الجاذبية المقنعة أو السحر الذي يُمكن أن يلهم التفاني في الآخرين. و الكاريزما مصطلح يوناني أصلاً مشتق من كلمة نعمة، أي هبة إلهية تجعل المرء مفضلاً لجاذبيته. اصطلاحاً فإن الكاريزما هي الصفة المنسوبة إلى أشخاص أو مؤسسات أو مناصب بسبب صلتهم المفترضة بالقوى الحيوية المؤثرة والمحددة للنظام.

كما قلنا سابقاً إن التنظيمات تتحدد بالقيم السائدة في المجتمع كالاحترام الذي يظهره المشرف نحو العامل كبير السن. وتحدد أيضاً بالقيم التقليدية السائدة في المنظمة كأن لا يخاطب الشخص ذو المكانة العالية باسمه المجرد من اللقب، فبعض العلماء قسم القيم إلى قسمين قيم تقليدية في مقابل قيم بيروقراطية رشيدة. وهذه الأخيرة تمنح السلطة التنظيمية لأصحاب المهارة والكفاءة على عكس القيم الاجتماعية التقليدية التي تمنح السلطة لكبار السن دون صغارهم أو للذكور دون الإناث. يمثل عنصر تماثل القيم نوع من الثقافة التنظيمية السائدة في العمل وأنماط التفاعل التي تظهر فيه، فتدعم السلوك والتماسك الذي يشير إلى عمق الروابط والصلات الاجتماعية بين الأعضاء في محيط العمل، وهذا من أجل الحفاظ على البناء الاجتماعي وإلا أصابه التفكك والزوال.

*** وفي حقيقة الأمر تتفرع القيم إلى عدة أنواع، وهي كالآتي:**

- **القيم الروحية والدينية**: وهي القيم التي يرتبط بها سلوك الدين والعقيدة، والإيمان بالغيب.
- **القيم الاجتماعية**: ويتصل بها سلوك التجمع والبحث عن الرفاق والأصدقاء، والهروب من العزلة والاهتمام بالطاعة الاجتماعية والمسايرة وتدعيم النظم الاجتماعية.
- **القيم العلمية**: ويتصل بها سلوك الشك والبحث عن الحقيقة وكذلك السلوك الاختياري وغير ذلك مما يتصل بطبيعة العلم والنظرية.
- **القيم السياسية**: تمثل سلوك إدارة الأفراد والسعي إلى مراكز الزعامة والقيادة... إلخ.
- **القيم الاقتصادية**: ويتصل بها سلوك التوفير في جميع مصادر الطاقة التي يستخدمها الإنسان مثل: الوقت والجهد والمال... إلخ.

– **السلطة**: هي الاستخدام الشرعي للقوة بطريقة مقبولة اجتماعياً، وهي القوة الشرعية التي يمارسها شخص أو مجموعة على الآخرين. ويعد عنصر الشرعية عنصراً هاماً لفكرة السلطة وهو الوسيلة الأساسية التي تتمايز بها السلطة عن مفاهيم القوة الأخرى الأكثر عمومية. ويمكن فرض القوة قسراً أو باستخدام العنف. وتعتمد السلطة في المقابل على قبول المرؤوسين منح الحق لمن فوقهم من رؤساء بإصدار الأوامر أو التوجيهات.

– **السلطة الكاريزمية**: هي قوة تستمد شرعيتها من خلال القدرات الشخصية الخارقة للعادة والتي تُلهم الولاء والطاعة.

- **القيم الجمالية**: ويرتبط بها مجموعة من الأنماط السلوكية الفنية من رسم، موسيقى، شعر، وغير ذلك مما يمكن لفرد أن يتذوق فيه من جمال.

وهكذا نجد أن للقيم أثر واضح على علاقة الفرد بالآخرين، فعندما تقوى وتشتد فإنها تصبح من عموميات النسيج الاجتماعي ومن إلزاميات توجيه تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، فالقيم ملزمة وآمرة لأنها تعاقب وتثيب، وتخضع كل من يخرج عليها للجزاءات الاجتماعية، ولذلك يمتثل الفرد لها ويتقبلها نظراً لضرورتها الثقافية وديمومتها وانتشارها اجتماعياً.

٢- المعايير: يرى بعض العلماء أن المعايير هي قواعد من السلوك نالت القبول والرضا الشرعي، قررتها زمرة من الأفراد لضبط وتنظيم سلوك الأفراد من حيث تنظيم علاقاتهم ببعضهم البعض، فالمعايير تمثل قوة ضغط تؤثر على سلوك الفراد وخاصة الجدد منهم.

تظهر المعايير عندما يتفاعل أفراد لهم دوافع واهتمامات مشتركة لفترة كافية من الوقت، فتطبيق هذه المعايير من أجل المحافظة على السلوك القائم، والتعارف عليه، والمحافظة على التفاعل المستمر نسبياً بين الأفراد، فالمعايير[٤] عبارة هي محددات ومحكات يتم الرجوع إليها في الحكم على سلوك الأفراد والسلوك الاجتماعي النموذجي أو التالي الذي يتكرر بقبول اجتماعي دون رفض أو اعتراض أو نقد وتحدد المعايير الاجتماعية ما هو صح أو خطأ. المعايير تنظم بصراحة سلوك الناس والاتجاهات المتبادلة بينهم في الحاضر، وتختلف المعايير الاجتماعية باختلاف الثقافات والجماعات وهي

---

[٤] المعيار هو المقياس المرجعي، (الوزن، النموذج، القاعدة، المبدأ) الذي تقارن به الأشياء المادية والمعنوية والأفكار والأفعال لتختبر به، وتسوى عليه، ويتخذ حيالها موقف قرار للقيام إزاءها بفعل. هي قواعد للفعل، يضعها المجتمع أو الجماعة من وحي قيمه وثقافته ومصالحه، لتؤدي له ولأفراده وظائف ضرورية، ويجعل الأفراد يمتثلون لها عبر وسائل الالتزام (الاستبطان من خلال التنشئة) والإلزام (نظام الجزاءات). ويصنف علماء الاجتماع المعايير في نوعين: المعايير المكتوبة وهي القوانين والدساتير والأوامر الإدارية، والمعايير غير المكتوبة كالأعراف والعادات والطقوس الشعبية والرأي العام. ولها نوعان عامان: المعايير الآمرة التي تحض على إتيان الفعل، والمعايير الزاجرة التي تنهى عن القيام بالفعل.

تنمو وتتطور وتتعدل وتتغير وهذا يجعل البعض يفضلون مصطلح المعايير الثقافية.

والمعايير الاجتماعية هي توقعات سلوكية وأنماط داخل الجماعة وهي دليل غير رسمي لتقرر ما هو صحيح أو خاطئ وتقسم إلى ثلاث أقسام **العرف والمحرمات والعادات**، وهي يمكن أن تكون واضحة أو ضمنية ومن يحاول أن يتمرد على المعايير يعرض نفسه للعقوبة الاجتماعية، حيث أكثر ما يخيف هو الاستبعاد من الجماعة، وتوصف المعايير بأنها قوانين السلوك والعادات التي تنسق تفاعلنا مع الآخرين وهي تختلف وتتطور من وقت لآخر ومن جماعة لأخرى ومن طبقة لأخرى وما يعتبر مقبولاً للأطفال يعتبر منبوذاً للكبار وتلعب لغة الجسد دوراً بها.

ثامناً: بعض الاتجاهات النظرية المفسرة لطبيعة العلاقات الاجتماعية:

اختلف العلماء والمفكرون حول الرؤية النظرية، التي يمكن من خلالها دراسة العلاقات الاجتماعية، فهناك من يؤكد على ضرورة دراستها من جانب **سوسيولوجي** كونها من المكونات الأساسية للتجمعات البشرية، ومن دون شبكة العلاقات الاجتماعية لا يمكن الحديث عن المجتمع. وهناك من يفضل دراستها من جانب **سيكولوجي** بالعودة إلى الدوافع والحاجات النفسية، التي تميز الفرد عن غيره من المخلوقات، وهناك من حاول الربط بين الاتجاهين السابقين فيما يعرف بالاتجاه التوفيقي.

١- الاتجاه التأويلي (الفردي) في دراسة العلاقات الاجتماعية: يرى أنصار هذا الاتجاه أن الفرد أسبق في الوجود من المجتمع، وأن المجتمع ليس إلا من وحي الخيال، بمعنى آخر يهتم هذا الاتجاه بكيفية قيام الأفراد والجماعات بتأسيس المجتمع وإضفاء معنى عليه ومعايشة الحياة فيه، بدلاً من الاهتمام بكيفية تأثير المجتمع على الأفراد والجماعات. بهذا تصبح حياة الفرد محور الحياة الاجتماعية.

يعتقد هذا الاتجاه أن العلاقات الاجتماعية تأتي من التجربة الحياتية للفرد، وأن المشكلات المختلفة إنما ظهرت لأنها مشكلات فردية بالأساس، ومن تجمّع

مشكلات الأفراد ظهرت المشكلات الاجتماعية، لذا يصبح من المنطقي أن تكون الغاية من العلاقات الاجتماعية هي تحقيق السعادة الفردية بما أن الفرد هو الذي يشكل الحقيقة الاجتماعية. من أهم منظورات هذا الاتجاه: **التفاعلية الرمزية (جورج بلومر)، الاثنوميثودولوجيا (جار فنجيل)، الفينومينولوجيا (ألفرد شوتز)، التبادل الاجتماعي (بيتر بلاو).**

٢- الاتجاه (البنائي) الاجتماعي الواقعي: يرى أنصار هذا الاتجاه أن المجتمع أسبق في الوجود من الفرد وغايتهم هو تذويب الفردية في إطار الإرادة الكلية. ويسعى هذا الاتجاه بشكل أساسي إلى دراسة كيفية تأثير المجتمع في السلوك الفردي والجماعي والعلاقات الاجتماعية الناتجة عن هذا التأثير. مثال ذلك يهتم هذا الاتجاه بدراسة كيفية تأثير الطبقة الاجتماعية للفرد وعائلته (أي الوضع الاجتماعي – البنائي للفرد) على احتمالات نجاحه في المدرسة أو حصوله على وظيفة مناسبة والعلاقات الاجتماعية التي ستترتب عليها. كما يؤكد هذا الاتجاه على مبدأ الاتفاق (الإجماع) بين الناس على القيم الأخلاقية في المحافظة على النظام الاجتماعي وتفسير وتوجيه العلاقات الاجتماعية. من أهم النظريات العاملة فيه (**النظرية البنائية الوظيفية، نظرية الصراع الاجتماعي**).

٣- الاتجاه التوفيقي: إن هذا الاتجاه يقوم بدراسة العلاقات الاجتماعية بمنظور أعم وأشمل ويبرر هذا أن العلاقات الاجتماعية تتسم بالديناميكية والتطور، فالأفراد تربط بينهم أهداف مشتركة والعلاقات تنشأ بينهم تلقائياً نتيجة الحاجة إلى تحقيق المزيد من الأهداف، ومواقف الأفراد تتحدد طبقاً لما عليه طبيعة الموقف، ومن ثم فإن العلاقات الاجتماعية تضيق وتتسع حسب شدة وتعقد البناء الاجتماعي. وفي حقيقة الأمر يسعى هذا الاتجاه من خلال دراسته لطبيعة العلاقات الاجتماعية إلى التوليف بين البناء والاجتماعي والفعل الاجتماعي، إذ لن يوجد البناء الاجتماعي ما لم يؤسسه الفعل الإنساني، إلا أن هذا الفعل يتطلب بناء ليحدث فيه. ويرى هذا الاتجاه الذي يتزعمه " **أنتوني جيدنز** " أن البناء الاجتماعي يعني القواعد والموارد (الوسائل المادية والثقافية التي تمكن الناس من القيام بالفعل الاجتماعي). ومن ثم فإن المدارس والمصانع وغيرها من المؤسسات الاجتماعية لها قواعدها ومواردها، ويؤدي استخدام هذه القواعد والموارد إلى إعادة إنتاج هذه المؤسسات. فالأفراد أو الفاعلون هم الذين

يعيدون إنتاجها. ويعيد الأفراد إنتاج مؤسسة ما في الزمان والمكان باستخدام القواعد والموارد المؤسسية. ومن ثم لا يوجد البناء الاجتماعي مستقلاً عن الفعل الإنساني الذي يؤسسه، فالممارسة الاجتماعية عند جيدنز هي البناء والفعل في آن واحد، مما يؤدي بنا إلى أن إنتاج العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع حسب هذا الاتجاه تتأثر إلى حد كبير بالعلاقة التفاعلية والجدلية ما بين الفعل والبنية.